

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, Valarie, Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. McGraw-Hill.
- Abidin, Muhammad Zainal. 2024. “Pengaruh Marketing Mix dan Customer Shariah Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah di BSM KC Krian”, *Jurnal Nuansa*, 2 (1).
- Afif, Muhammad & Sigit Nugroho. 2020. Pengaruh Nilai-Nilai Keislaman terhadap Minat Mahasiswa dalam Menggunakan Layanan Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam dan Keuangan Syariah*, 10 (2), 123–135.
- Agus Setiawan, Nasabah, *Wawancara* (Tulungagung, 30 April 11.15 WIB)
- Ahluhsain, Ahmad Sani. 2021. “Bank Syariah Indonesia: Tantangan Dan Strategi Dalam Mendorong Perekonomian Nasional”, *Jurnal Info Singkat*. 8 (3).
- Ahmad Alserhan, Baker. 2011. *The Principles of Islamic Marketing*. Routledge
- Aini, Nadia. 2022. Pengaruh Marketing Mix terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pekalongan Pemuda. Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
- Al-Ghifari, M. Irza dan Khusnudin. 2022. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia”. *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance*. 5 (2).
- Alidha, Merialda, dkk. 2024. “Analisis Dampak Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah di Era Revolusi Industri 4.0”. *Contemporary Journal of Applied Sciens*. 2 (3).
- Alserhan, Baker Ahmad. 2010. *The Principal of Islamic Marketing*, Inggris: Gower Publishing.
- Ari, Mhd, Nurkhozin, dan Putri Citra Setiawati. 2024. “Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia”. *Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*. 2 (2).

- Arifani, Dian dan Nur'aeni. 2017. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Griya BSM di Bank Mandiri Syariah KCP Rancaekek", *Jurnal Manajemen Perbankan Syariah*.
- Asnawi, Nur dan Mochammad Abdul Fanani. 2017. *Pemasaran Syariah: Teori, Filosofi dan Isu-isu Kontemporer*. Depok: Rajawali Pers.
- Bank Syariah Indonesia. 2021. "*Visi dan Misi*", dalam <https://www.bankbsi.co.id>, diakses 15 Mei 2025 Pukul 14.00 wib.
- Bank Syariah Indonesia. *Informasi Lengkap Tentang Bank Syariah Indonesia*, diakses pada tanggal 15 Mei 2025 pukul 14.00 WIB. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.
- Dian Mahendra. Nasabah. *Wawancara* (Tulungagung, 30 April 2025 pukul 11.00 WIB)
- Edi Dwiyanto. Nasabah. *Wawancara* (Tulungagung, 30 April 2025 pukul 10.10 WIB)
- Erandi, Jupri, dkk. 2024. *Pemasaran Syariah*. Bandung: Widina Media Utama.
- Elliyana, Elly, dkk. 2020. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Malang: Almedia Press.
- Fakhri, Hanifah Oktaviani, Sri Ramadhani, dan Nurul Janah. 2023. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah", *Jurnal eC0-Fin*, 5 (3).
- Fathoni, Muhammad Anwar. 2018. "Konsep Pemasaran Dalam Perspektif Hukum Islam", *Jurisdictie: Jurnal Hukum dan Syariah*, 9 (1).
- Fauziah, Nur. 2022. Pengaruh *Islamic Marketing Mix* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng).
- Hakim, Lukman. 2023. Penetapan Harga dalam Perbankan Syariah: Prinsip Keadilan dan Transparansi. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 8 (1), 45–60. (<https://ejurnalstebis.ac.id>)(<https://ejurnalstebis.ac.id>)
- Hartini dan Acai Sudirman. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing Syariah: Konsep dan Aplikasi pada Bisnis Syariah*. Yogyakarta: CAPS.

- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Iryani, Sudirman, dan Wahidah Abdullah. 2022. “Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas dalam Memilih Pembiayaan Akad Mudharabah melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening”. *Jurnal SSBM*, 3 (1).
- Isma’il bin al-Mughirah al-Bukhari, Muhammad. 2002. *Shahih al-Bukhari*. Beirut: Dar Ibn Katsir.
- Karbhari, Yusuf. 2014. *Shariah Compliance in Islamic Finance: Practices and Challenges*. Wiley.
- Kartajaya, Hermawan. 2004. *Marketing in Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2014. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementrian Agama Republik Indonesia. 2019. *Al-Qur’an Dan Terjemahnya: Edisi Penyempurnaan 2019*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an.
- Khaddafi, Muammar. 2024. ”Pengaruh Kualitas Layanan Akuntansi Syariah Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah”, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 2 (6).
- Kholifatul Mahmudah, Nasabah, *Wawancara* (Tulungagung, 30 April 10.45 WIB)
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2021. *Principles of Marketing (18th ed.)*. Pearson.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2020. *Marketing Management*. Pearson.
- Kotler, Philip, Hermawan Kartajaya dan Iwan Setiawan. 2010. *Marketing 3.0: From Products to Customers to the Human Spirit*. John Wiley & Sons.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Hendra, Arif Satria, dan Gendut Suprayitno. 2016. “Perancangan Strategi Bauran Pemasaran untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pembiayaan Umrah”, *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*. 2 (1).

- Kusumawati, Anisah dan Kartika Sari Rahayu. 2020. Pengaruh transparansi akad terhadap kepercayaan nasabah bank syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 12(2), 78–91.
- Lestari, Riski Eka, Endah Meiria, dan Desmadi Saharuddin. 2023. “Pengaruh Marketing Mix 5Cs Terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Tangerang Selatan”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9 (3).
- Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. 2016. *Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed.)*. Pearson.
- Merlyn dan Muhammad Iqball Fasa, “Strategi Pemasaran Syariah dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Perbankan Syariah”, *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 1 (5)
- Muhammad Iqbal Farizqi, Nasabah, *Wawancara* (Tulungagung, 30 April 2025 pukul 09.52 WIB)
- Pramita, Cempaka Dyah, Achmad Fauzi, dan Kadarisman Hidayat. 2015. “Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) Terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Administrasi Bisnis*. 26 (2).
- Putri, Ananda Olivia, dkk. 2024. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah”. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*. 2 (12).
- Rahman, Ahmad dan Dewi Widyawati. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan syariah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 10(1), 45–58.
- Ramadhan, Fajar. 2024. Aksesibilitas dan Loyalitas Nasabah dalam Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Keuangan Islam*, 10(2), 78–92.
- Reihana. Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman. *Wawancara*. (Tulungagung, 17 Februari 2025).
- Ria Wahyuni, Nasabah, *Wawancara* (Tulungagung, 30 April 2025 pukul 10.25 WIB)
- Rianto Al Arif, Muhammad. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

- Ririn Dwi Irayanti, Nasabah, *Wawancara* (Tulungagung, 30 April 2025 pukul 11.35 WIB)
- Rizqi Pangestu, Ade. 2022. Pengaruh Strategi Marketing Mix terhadap Loyalitas melalui Kepuasan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Jabodetabek. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sakti, Bima Prasetya. 2023. “Pengaruh Efektivitas Komunitas dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepercayaan pada Nasabah”. *Jurnal Darma Agung*. 31 (3).
- Sriram, Palaniappan dan Prasanna Chidambaram. 2014. *Islamic Marketing and Its Impact on Consumer Behavior. Journal of Business Ethics*, 123(3), 365–377.
- Subagiyo, Rokhmat, Badruddin Djamaluddin & Muhammad Ahsan. 2021. *Comparative Analysis of Customer Loyalty in Islamic and Conventional Banks: A Literature Review. Al-Uqud: Journal of Islamic Economics*, 5(1), 97–118.
- Subagiyo, Rokhmat, Burhan Jamaluddin, Muhammad Ahsan dan Husnul Haq 2022. *Islamic Commercial Bank Customer Loyalty with Customer Satisfaction as An Intervening Variable. EQUILIBRIUM: Jurnal Ekonomi Syariah*, 10(1), 199–224.
- Subagiyo, Rokhmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Terapan*. Jakarta Timur: Alim’s Publishing.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R\&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R\&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sula, Imam. 2015. *Marketing Syariah: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Kencana.
- Syafi’i Antonio, Muhammad. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.

- Syafitra, Desram, Tiara, dan Dafiari Syarif. 2024. “Pengaruh Lokasi dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Masyarakat Desa Pulau Tengah di Bank Syariah Indonesia KCP Sungai Penuh”, *Jurnal Perbankan Syariah*, 3 (1).
- Syahrum dan Salim. Buku Metodologi Penelitian Kuantitatif. Citapustaka Media.
- Taufiq, Muhammad dan Ahmad Abbas. 2017. *The influence of Islamic Marketing Mix on customer satisfaction in Islamic banking. International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 10(3), 274–287.
- Wijaya, Yulian Adi dan Sudarmi. 2023. “Efektifitas Syariah Marketing dan Kualitas Pelayanan sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Anggota BMT-UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare-Kediri”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Syariah*. 1 (1).
- Yudi, Hery Tri, Ahmad Taufiq Harahap, dan Al Firah. 2023. “Pengaruh Pelayanan Customer Service dan Fasilitas Kantor Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BNI (Persero) Tbk KC Medan”. *Jurnal Bisnis Corporate*. 8 (2).
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Zahro’, Tazkiya Shofiyatus dan Titis Miranti. 2024. “The Influence of Customer Loyalty with Customer Satisfaction and Gender as a Distraction Variable”. *Jurnal Tabarru’: Islamic Banking and Finance*. 7 (1).